

הטיפול בתלונות בנושא גביית חובות הארנונה

1. כללי

במהלך הביקורת הגיעו למשרד מבקר העירייה מכתבי תלונות של תושבים, שעסקו בנושא פעילותה של מחלקת ההכנסות בנוגע לגביית חובות הארנונה. עיתוי הגעתם של מכתבים אלו במהלך הביקורת, הביא את המבקר לבדוק את תלונות התושבים במסגרת הביקורת.

2. הביקורת בדקה את תלונותיהם של ארבעה מתושבי העיר שעסקו בנושאים שונים, כדלקמן:

2.1 תשלומי ארנונה גבוהים בהשוואה לשטח הנכס.

2.2 תשלום שכר טרחת עורך-דין שלא לצורך.

2.3 חיוב בשכר טרחת עורך-דין לאחר תשלום החוב.

2.4 אי-היענותם של עובדי המחלקה לפנייה של תושב שביקש את פירוט יתרת החוב.

3. ממצאי הביקורת העלו, כי:

3.1 תשלומי הארנונה לא היו גבוהים, יתרה מכך, הם הופחתו משום שהעירייה נהגה לפני משורת הדין עם בעל החוב. בעל החוב סרב לקבל את תשובות עובדי המחלקה ומנהל המחלקה, למרות שאלו נפגשו עימו מספר רב של פעמים והתייחסו לכל שאלותיו ובקשותיו. בעל החוב קיבל לידיו גם דוח חשבון מפורט ביותר לגבי כל החיובים שבוצעו בחשבונו מיום ששכר את הנכס (שנת 1991).

מאוחר יותר פנה המתלונן גם לנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, והביקורת השיבה למבקר המדינה גם לגבי מכתב תלונה זה.

3.2 תשלום שכר הטרחה שולם שלא לצורך ובעקבות ממצאי הביקורת הוחזר הסכום למתלוננת. על-פי ההסכם הקיים בין העירייה ובין עורכי הדין, זכאי עורך-דין לשכר טרחה מהחייב רק משלב פתיחת תיק בבית-המשפט. במקרה של מתלוננת זו, קיבל עורך-הדין אישור ממנהל מחלקת ההכנסות לפתוח תיק בבית-המשפט נגד המתלוננת, אולם טרם הגיש בקשה בבית-המשפט לפתיחת התיק. אי-לכך, ולאחר שהובהר העניין לעורך-הדין על-ידי מנהל המחלקה, נאות עורך-הדין להחזיר למתלוננת את כספה בגין שכר הטרחה.

ממצא זה מחזק את המלצת הביקורת בדוח בנושא גביית חובות הארנונה באמצעות עורכי הדין, לערוך הפרדה בין השלב בו מקבל עורך-הדין אישור לפתיחת התיקים בבית-המשפט לבין השלב בו מאושר ביצוע התשלום לעורך-הדין בגין אגרות בית-המשפט. אישור הבקשה לפתיחת תיק בבית-המשפט אינה מבטיחה, כי אכן נפתח תיק כזה.

3.3 המתלונן פרע את יתרת חובו באמצעות הסדר תשלומים. במעמד זה לא נדרש המתלונן לשלם את שכר טרחת עורך-הדין. הסיבה לכך נעוצה בעובדה, כי החייב לא טרח ליידע את פקידי העירייה, כי עניינו מצוי כבר בתביעה משפטית, ובדפי החשבון שהנפיקו פקידות קבלת הקהל לא הופיעה ההערה, כי הוא מצוי בהליכים משפטיים. בעקבות כך, ניתנה הנחייה לצרף לדפי החשבון טופס נוסף (מסך 310) על מנת לוודא אם מדובר בחייב שהוגשה נגדו תביעה משפטית. כמו-כן, לא דווח לעורכת הדין, כי המתלונן ערך הסדר תשלומים עם העירייה והיא המשיכה בהליכים המשפטיים, אולם עובדה זו לא גרמה לכך שתחול הוצאה כספית נוספת על החייב. הביקורת השיבה למתלונן שהיה עליו ליידע את עורכת-הדין, כי פרע את החוב על מנת שתפסיק את ההליכים המשפטיים נגדו.

3.4 המתלוננת לא קיבלה תשובה מיידית לפנייתה משום שהיתה בעיה בחישוב צריכת המים. כאשר נפתרה בעיה זו, התקבלה תשובה מלאה שנשלחה למתלוננת.

4. להלן בנספחים המצורפים פירוט התשובות שנשלחו למתלוננים מטעם משרד מבקר העירייה.